

Volume. 15, Nomor 1, Juni 2019

Etika Kerja Islam, Budaya Organisasi, dan Citra Perusahaan: Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Gorontalo

**Mustofa
Roni Mohamad**

UIN Sunan Ampel Surabaya
IAIN Sultan Amai Gorontalo

mustofatok@gmail.com
ronimohammad@iaingorontalo.ac.id

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Etika Kerja Islam, budaya organisasi dan citra perusahaan secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan dan (2) untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Etika Kerja Islam, budaya organisasi dan citra perusahaan secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Penelitian ini bersifat *Survey*, yaitu penelitian yang dilakukan pada populasi besar atau kecil. Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah bank Muamalat cabang Gorontalo dan nasabah yang dijadikan sampel berjumlah 50 orang. Teknik analisis data menggunakan Regresi Berganda dengan menggunakan program SPSS 23.0. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa: (1) Etika Kerja Islam berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, (2) Budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, (3) citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, dan (4) Etika Kerja Islam, budaya organisasi dan citra perusahaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Gorontalo.

Kata Kunci: Etika Kerja Islam, budaya organisasi, citra perusahaan, kepuasan kerja karyawan.

A. Pendahuluan

Pengelolaan sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan selain harus memiliki program rekrutmen yang baik, program pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dalam rangka meningkatkan kemampuan individu karyawan dalam perusahaan, dibutuhkan juga suatu program untuk menjaga kepuasan setiap individu karyawan terhadap pekerjaan

yang menjadi tanggung jawabnya. Hal ini dilakukan dengan harapan mampu mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas dan memiliki kinerja tinggi agar betah menjadi bagian dari manajemen perusahaan.

Kepuasan kerja merupakan sikap umum individu terhadap pekerjaannya atau penilaian karyawan atas seberapa puas atau tidak puas dirinya dengan pekerjaannya.¹ Kepuasan kerja merupakan masalah strategis, karena tidak terpenuhinya kepuasan kerja akan berdampak pada hasil kerja yang kurang maksimal, berkualitas rendah, dan target tidak terpenuhi. Kekhawatiran terbesar adalah berkurangnya nasabah karena kecewa dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Apabila hal ini terjadi, maka perusahaan akan menghadapi masalah yang sangat serius yaitu dapat mengalami kebangkrutan.

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Dalam penelitian ini akan dibahas tiga faktor yang dianggap sangat sesuai dengan kondisi obyek penelitian dimana masing-masing mewakili personal individu karyawan yakni etika kerja Islam, kemudian system atau manajemen perusahaan yakni Budaya organisasi, dan perusahaan itu sendiri yakni Citra perusahaan.

Faktor *pertama* adalah etika kerja Islam, Etika merupakan model perilaku yang diikuti untuk mengharmonisasi hubungan antara manusia, meminimalkan penyimpangan dan berfungsi untuk kesejahteraan masyarakat. Etika menjadi suatu hal penting dalam kehidupan ini, sehingga manusia akan semakin tahu bagaimana ia harus bersikap dan berperilaku kepada orang lain. Etika sebagai rambu-rambu dalam suatu kelompok masyarakat akan dapat membimbing dan mengingatkan anggotanya kepada suatu tindakan yang terpuji (*good conduct*) yang harus dipatuhi dan dijalankan.²

Etika kerja Islam memberikan pengaruh yang baik terhadap perilaku seseorang dalam pekerjaan karena dapat memberi stimulus untuk sikap kerja yang positif. Sikap kerja yang positif memungkinkan hasil yang menguntungkan seperti kerja keras, komitmen dan dedikasi terhadap pekerjaan dan sikap kerja lainnya yang tentu saja hal ini dapat memberi keuntungan bagi individu itu sendiri dan organisasi.³ Penedidikan diri yang tinggi terhadap pekerjaan akan membawa individu untuk bekerja keras meraih hasil yang maksimal.

¹ Faisal Badroen, dkk, *Etika Bisnis Dalam Islam*, (Jakarta: Kencana, 2006), hal. 4

² Faisal Badroen, dkk, *Etika Bisnis Dalam Islam*, hal. 4

³ Darwish A. Yousef, (2016) *Islamic work ethic-A moderator between organizational commitment and job satisfaction in a cross cultural context*, Jurnal Personal Review, ISSN: 0048-3486, <http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/00483480110380325>.

Ketika seorang karyawan mendapatkan apa yang sesuai dengan harapan atau keinginannya, dia akan merasa puas dan merasa pekerjaannya memiliki arti baginya. Hasil pekerjaan yang memuaskan akan memberi dampak pada karyawan tersebut untuk terus memberikan kemampuannya dan ingin terus berada dalam organisasinya. Hal ini menunjukkan bahwa etika kerja Islam dapat mendorong kepuasan, komitmen dan kontinuitas bekerja.⁴ dan hasilnya, dapat mengurangi tingkat *turnover* karyawan.

Faktor *kedua* adalah budaya organisasi. Budaya organisasi merupakan satu wujud anggapan yang dimiliki, diterima secara implisit oleh kelompok dan menentukan bagaimana kelompok tersebut merasakan, memikirkan, dan bereaksi terhadap lingkungannya yang beraneka ragam.⁵ Dalam setiap organisasi, budaya kerja selalu diharapkan baik karena baiknya budaya kerja akan berhubungan dengan berhasil atau tidaknya tujuan organisasi dicapai. Dengan budaya organisasi yang baik, biasanya organisasi akan mudah mengatasi masalah yang dihadapi dan bisa mencapai tujuan organisasi dengan mengandalkan kekuatan yang ada di organisasi.⁶

Budaya organisasi berperan penting dalam membangun semangat kerja dan sikap para karyawan khususnya pada bagian kepuasan kerja agar terciptanya sebuah totalitas dalam bekerja dimana akan menempatkan perusahaan dalam lingkup yang produktif dan menguntungkan. Seperti yang dikemukakan Ardana (2008), bahwa suatu budaya organisasi yang kuat dan telah berakar akan dapat memberikan kontribusi yang cukup signifikan bagi anggota organisasi terutama pada sikap dan perilaku anggota-anggota organisasi khususnya pada kepuasan kerja karyawan.⁷

Faktor *ketiga* adalah citra perusahaan, citra sebuah perusahaan sangat penting sebagai sarana atau alat untuk meraih keunggulan bersaing di pasar. Untuk dapat maju dan terus berkembang, perusahaan harus membuktikan bahwa perusahaan tersebut dapat dipercaya. Memiliki image yang baik dimata masyarakat akan menjadi konsekuensi dari pembentukan citra. Citra dapat mendukung dan merusak nilai yang konsumen rasakan. Citra yang baik

⁴Darwish A. Yousef, Personal Review, Islamic work ethic.

⁵Kreitner, Robert dan Angelo Kinicki, Perilaku Organisasi: Organizational Behavior. Buku Kesatu. Edisi Kelima. (Jakarta: Salemba Empat, 2005).hal. 79

⁶ Setiawan, Purnomo Budhi dan Waridin. (2006). "Pengaruh Disiplin Kerja Karyawan dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Di Divisi Radiologi RSUP Dokter Kariadi Semarang". Jurnal Riset Bisnis Indonesia. Vol. 2. No. 2. Juli, Unissula. Semarang. hal. 190

⁷Komang Ardana. Et.al., *Prilaku Keorganisasian*, Edisi Pertama, (Yogyakarta Graha Ilmu, 2008), hal. 169

akan mampu meningkatkan kesuksesan suatu perusahaan dan sebaliknya citra yang buruk akan memperburuk kestabilan suatu perusahaan. Istijanto (2005), mengemukakan bahwa perusahaan yang memiliki citra atau reputasi yang baik akan mendorong konsumen membeli produk yang ditawarkan, mempertinggi kemampuan bersaing, mendorong semangat kerja karyawan, dan meningkatkan loyalitas pelanggan. PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk merupakan bank yang berlabel syariah, mencitrakan sebuah lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan asas dan sendi-sendi syariah. Citra sebagai bank berbasis syariah diharapkan mampu mendorong karyawan untuk bekerja lebih giat dengan semangat yang lebih baik sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. cabang Gorontalo resmi dibuka tanggal 3 September 2003 dan memulai operasional perdananya di Gorontalo. dengan bertambahnya usia dan banyaknya permintaan masyarakat akan kebutuhan bank syariah di seluruh wilayah gorontalo yang mayoritas penduduknya adalah muslim, kini Bank Muamalat telah membuka kantor unit di seluruh kabupaten di Provinsi Gorontalo, meliputi kabupaten Gorontalo, Pohuwato, Boalemo, Gorontalo Utara, Bone Bolango, kantor kas UNG dan MAN Cendekia.

Seiring dengan bertambahnya kantor kas pembantu, maka bertambah pula jumlah karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. cabang Gorontalo hingga kini telah mencapai 50 orang yang terdiri dari 35 orang *banking staff* dan 15 orang *non-banking staff*.⁸ Namun yang perlu menjadi perhatian adalah intensitas keluar masuknya karyawan juga terbilang cukup tinggi.⁹ Setiap ada program pensiun dini, banyak karyawan yang dengan sukarela mengikuti program ini. Yang kemudian menjadi pertanyaan adalah apakah mereka kurang/tidak puas terhadap pekerjaan mereka?.

Karyawan yang bertahan atau meninggalkan pekerjaan mereka tentu saja memiliki berbagai alasan, akan tetapi persoalan yang lebih besar dalam banyak perusahaan atau organisasi adalah mengapa karyawan tersebut berhenti secara sukarela.¹⁰ Menurut Swasto, apabila perputaran karyawan banyak terjadi dalam jumlah yang besar, perlu mendapat

⁸ Wawancara dengan Bapak Rahmad Nasila, karyawan bank muamalat cabang Gorontalo, 25 mei 2018

⁹ Wawancara dengan Bapak Alva (bagian Marketing), karyawan bank muamalat cabang Gorontalo, 26 mei 2018

¹⁰ Mathis, Robert L. & John H. Jackson., *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kesepuluh. Alih Bahasa: Diana Angelica. (Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2006), hal. 127

perhatian serius dan perlu digali informasi mengenai alasan sebenarnya mengapa para karyawan itu berhenti.¹¹

B. KAJIAN TEORI

1. Kepuasan Kerja

Kreitner & Kinick, menyebut kepuasan kerja sebagai efektivitas atau respons emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan.¹² hal ini mengandung pengertian bahwa kepuasan kerja bukanlah suatu konsep tunggal, sebaliknya seseorang dapat relatif puas dengan suatu aspek dari pekerjaannya dan tidak puas dengan salah satu atau beberapa aspek lainnya.

Menurut Strauss dan Sayles menjelaskan bahwa kepuasan kerja juga penting untuk aktualisasi, karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis, dan pada gilirannya akan menjadi frustrasi.¹³ Karyawan yang seperti ini akan sering melamun, mempunyai semangat kerja yang rendah, cepat lelah dan bosan, emosi tidak stabil, sering absen dan melakukan kesibukan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan yang harus dilakukan.

Menurut Handoko "kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana karyawan memandang pekerjaan mereka".¹⁴ Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerjanya.

Sebuah kepuasan kerja dapat terbentuk/tercipta disebabkan adanya faktor-faktor yang mempengaruhinya. Menurut Ardana, faktor-faktor tersebut diantaranya: Kompensasi, promosi jabatan, pekerjaan itu sendiri, lingkungan fisik, lingkungan non fisik dan supervisi.¹⁵

Kreitner & Kinicki (2010) menjelaskan bahwa lima model kepuasan kerja yang tinggi berfokus pada penyebab yang berbeda. Penyebabnya yaitu *need fulfillment*, *discrepancies*,

¹¹Bambang Swasto, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Malang: Universitas Brawijaya Press, 2011), hal. 133

¹² Robert Kreitner & Kinicki., Anggelo, *Perilaku Organisasi*, (Jakarta : Salemba Empat. 2005), hal. 47

¹³ Hani T. Handoko, *Manajemen Personalial dan Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: BPFE , 2001) hal. 192

¹⁴ Hani T. Handoko, *Manajemen Personalial dan Sumber Daya Manusia*, hal. 193

¹⁵ Ardana 2008, hal. 23

value attainment, equity dan dispositional/genetic components. Di bawah ini adalah penjelasan dari faktor-faktor penyebab kepuasan kerja menurut Kreitner & Kinicki (2010) :

- a. *Need fulfillment*, Model-model ini mengemukakan bahwa kepuasan ditentukan oleh tingkat karakteristik pekerjaan memperkenankan seorang karyawan untuk memenuhi kebutuhannya.
- b. *Discrepancies*, Model ini menjelaskan bahwa kepuasan merupakan hasil yang sesuai dengan harapan. Harapan yang terpenuhi menunjukkan perbedaan antara keinginan karyawan dengan apa yang benar-benar diterima dari hasil ia bekerja.
- c. *Value Attainment*, Gagasan yang mendasari pencapaian nilai adalah kepuasan dihasilkan dari persepsi bahwa suatu pekerjaan memungkinkan karyawan untuk memenuhi nilai kerja penting yang mereka miliki.
- d. *Equity*, Dalam model ini, kepuasan merupakan sebuah fungsi dari bagaimana seorang karyawan diperlakukan dengan adil di tempat kerja. Kepuasan berasal dari persepsi karyawan bahwa hasil kerja, relatif sama dengan inputnya, bila dibandingkan dengan hasil ataupun input orang lain secara signifikan.
- e. *Dispositional/genetic components*, Pada model ini dijelaskan bahwa ada kemungkinan beberapa karyawan di tempat kerja yang terlihat puas pada berbagai situasi kerja, namun ada orang lain yang nampak tidak puas. Secara khusus, model watak/genetik adalah berdasarkan keyakinan bahwa kepuasan kerja adalah sebagian fungsi dari sifat pribadi ataupun faktor genetik.¹⁶

2. Etika Kerja Islam

Etika menurut Frans Magins Suseno merupakan filsafat yang merefleksikan ajaran-ajaran moral, yang bersifat rasional, kritis, sistematis, mendasar dan normatif. Berarti tidak sekedar melaporkan pandangan-pandangan moral, melainkan menyelidiki pandangan moral yang seharusnya.¹⁷

Sedangkan Imam Ghazali dalam bukunya *Ihya' Ulumuddin* mendefinisikan etika sebagai sifat yang tetap dalam jiwa, yang dari padanya timbul perbuatan-perbuatan dengan

¹⁶ Kreitner dan Kinicki, *Perilaku organisasi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2005), hal 45

¹⁷ Redi Panuju, *Etika Bisnis Tinjauan Empiris dan Kiat Mengembangkan Bisnis Sehat*, (Jakarta: PT Grasindo, 1995), hal. 2.

mudah dan tidak membutuhkan pikiran.¹⁸ etika merupakan alat yang digunakan untuk menilai (mengukur) baik atau buruk suatu tindakan yang dilakukan seseorang, berdasarkan akal pikiran (rasional). Etika yang Islami tidak hanya menggunakan rasio dalam menilai perbuatan, tetapi juga didasarkan pada Al-Qur'an dan Hadits. Sehingga tindakan yang dinilai Etika Islam adalah berdasarkan akal pikiran yang sesuai dengan ajaran Syari'at Islam.

Etika kerja yang Islami adalah serangkaian aktivitas bisnis dalam berbagai bentuknya yang tidak dibatasi jumlah kepemilikan hartanya (barang/jasa), namun dibatasi dalam cara memperolehnya dan pendayagunaan hartanya karena aturan halal dan haram.¹⁹ Etika kerja Islam lebih berkomitmen dalam organisasinya dan selanjutnya lebih mungkin menerima perubahan selama tidak berpotensi mengubah nilai dasar dan tujuan (*goals*) organisasi dan dianggap bermanfaat bagi organisasi. Etika kerja Islam yang bersumber dari syari'ah memandang bekerja sebagai ibadah.²⁰

Rasulullah Saw. Merupakan contoh seorang manusia yang sempurna yang memiliki perilaku dan etika luar biasa dan sempurna berkaitan dengan aktifitas kesehariannya sehingga mendapat julukan Al-Amin, yang dapat dipercaya.

Dalam aspek bisnis Muhammad SAW. membangun kerangka teori Islam dari berbagai aspeknya. Muhammad Saw. merupakan figur yang tepat dijadikan sebagai teladan karena amanah dalam bisnis dan berperilaku ekonomi yang baik. Beliau tidak hanya memberikan tuntunan dan pengarahan tentang bagaimana kegiatan ekonomi dilaksanakan tetapi beliau memahami sendiri menjadi seorang pengelola bisnis atau wirausahawan. Kewirausahaan tidak terjadi begitu saja tetapi hasil dari suatu proses yang panjang yang dimulai sejak beliau masih kecil. Pengalaman masa kecil dapat mempengaruhi kesuksesan dan kegagalan seseorang. Pengalaman masa kecil juga dapat menimbulkan dorongan dan daya kritis, kemampuan mencoba, disiplin, dan sebagainya yang akan membantu seseorang untuk percaya diri serta keinginan berprestasi.

Rasulullah dikaruniai empat sifat utama, yaitu: *Siddiq, Amanah, Tabligh, dan Fathanah*. *Siddiq* berarti jujur dalam perkataan dan perbuatan, amanah berarti dapat

¹⁸Ali Hasan, *Manajemen Bisnis Syari'ah Kaya di Dunia Terhormat di Akhirat*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), hal. 171

¹⁹Alimin, *Etika & Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: BPFE, 2004), h. 57

²⁰Sari Suasana Dewi, "Analisis Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Sikap Karyawan Bagian Akuntansi Dalam Perubahan Organisasi", *Jurnal Skripsi*, 12 no. 1, (2008), h. 66

dipercaya dalam menjaga tanggung jawab, *Tabligh* berarti menyampaikan segala macam kebaikan dan *fathanah* berarti cerdas dalam bertindak dan mengambil keputusan.

Shiddiq (jujur/berintegritas), Artinya Nabi dan Rasul bersifat benar, baik dalam tutur kata maupun perbuatannya, Kejujuran adalah lawan dari dusta dan ia memiliki arti kecocokan sesuatu sebagaimana dengan fakta. Di antaranya yaitu kata “*rajulun shaduq* (sangat jujur)”, yang lebih mendalam maknanya dari pada *shadiq* (jujur). *Al-mushaddiq* yakni orang yang membenarkan setiap ucapanmu, sedang *ash-shiddiq* ialah orang yang terus menerus membenarkan ucapan orang, dan bisa juga orang yang selalu membuktikan ucapannya dengan perbuatan.

Dalam dunia kerja dan usaha, kejujuran ditampilkan dalam bentuk kesungguhan dan ketepatan (*mujahadah*) dan *itqam*, baik ketepatan waktu, janji, pelayanan, pelaporan, mengakui kelemahan dan kekurangan (tidak ditutup-tutupi) untuk kemudian diperbaiki secara terus menerus, serta menjauhkan diri dari perbuatan bohong dan menipu baik pada diri, teman sejawat, perusahaan maupun mitra kerja.

Amanah (bertanggung jawab) artinya benar-benar bisa dipercaya. Jika suatu urusan diserahkan kepadanya, niscaya orang percaya bahwa urusan itu akan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itulah Nabi Muhammad SAW. dijuluki oleh penduduk mekkah “*Al-Amin*” yang artinya terpercaya, jauh sebelum beliau diangkat menjadi Nabi. Apapun yang beliau ucapkan penduduk Mekkah mempercayainya kerana beliau bukanlah orang yang pembohong.

Amanah, berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan kewajiban. Amanah ditampilkan dalam bentuk keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal, dan ihsan (berbuat yang baik) dalam segala hal. Sifat amanah harus dimiliki oleh setiap mukmin, apalagi yang memiliki pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan bagi masyarakat. Konsekuensi amanah adalah mengembalikan setiap hak kepada pemiliknya, baik sedikit ataupun banyak tidak mengambil lebih banyak dari pada yang seharusnya yang memang merupakan haknya, dan tidak mengurangi hak orang lain baik itu berupa hasil penjualan, fie, jasa atau upah buruh, amanah juga bisa berarti keterbukaan, kejujuran, dan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Tabligh (Komunikatif), Rasulullah tidak hanya sekedar menyampaikan tetapi juga menyebarluaskan wahyu atau pesan lainnya tanpa ada yang disembunyikan serta bertanggung jawab terhadap yang disampaikan.

Kemampuan berkomunikasi merupakan kualitas ketiga yang harus dimiliki oleh seorang karyawan. Karyawan bukan berhadapan dengan benda mati yang bisa digerakkan dan dipindah-pindah sesuai dengan kemauannya sendiri, tetapi berhadapan dengan beragam orang dari segala lapisan yang memiliki beragam kecenderungan. Oleh karena itu komunikasi merupakan kunci terjalinnya hubungan yang baik antara karyawan dengan customer, karyawan dengan pimpinan dan karyawan dengan sesama rekan kerja.

Fathanah artinya cerdas. Nabi mampu mengatur umatnya sehingga dari bangsa Arab yang bodoh dan terpecah belah serta saling perang antar suku, menjadi suatu bangsa yang berbudaya yang berpengetahuan dalam suatu negara yang besar. Nabi tidak bisa membaca dan Menulis tetapi ini bukan merupakan patokan utama dalam menilai kecerdasan seseorang. Kecerdasan beliau tampak saat menyampaikan strategi dalam Perang Badar. Pasukan umat Islam beliau susun dalam barisan yang rapi. Ini merupakan strategi peperangan baru di zaman itu.

Seorang karyawan harus memiliki kecerdasan tinggi sehingga ia memiliki kepercayaan diri. Kecerdasan karyawan akan membantu dia dalam memecahkan segala macam persoalan yang terjadi di kantor. Karyawan yang cerdas tidak mudah frustrasi menghadapi problema, karena dengan kecerdasannya dia akan mampu mencari solusi. Karyawan yang cerdas tidak akan membiarkan masalah berlangsung lama, karena dia selalu tertantang untuk menyelesaikan masalah tepat waktu.

Orang yang berakhlak mulia adalah orang yang selalu melaksanakan kewajiban-kewajibannya, memberikan hak kepada yang berhak. Ia melakukan kewajibannya terhadap dirinya sendiri, yang menjadi hak dirinya terhadap Tuhannya, yang menjadi hak Tuhan-nya, terhadap makhluk lain, terhadap sesama manusia, terhadap alam lingkungan, dan terhadap segalanya sehingga tercipta kehidupan yang harmonis dan sejahtera.²¹

Etika kerja Islam menekankan kreatifitas kerja sebagai sumber kebahagiaan dan kesempurnaan dalam hidup. Pada hakekatnya, seorang manusia bekerja untuk mencapai falah (kesuksesan, kemuliaan atau kemenangan). Selain itu, etika kerja Islam menuntut kejujuran,

²¹Ali Hasan, *Manajemen Bisnis Syari'ah*, hal. 176

kebaikan, kebenaran, rasa malu, kesucian diri, kasih sayang, hemat dan kesederhanaan (*qana`ah dan zuhud*)²²

3. Budaya Organisasi

Mathis dan Jakson menyatakan, Budaya organisasi adalah sebuah pola dari nilai-nilai dan kepercayaan yang disepakati bersama yang memberikan arti kepada anggota dari organisasi tersebut dan aturan-aturan berperilaku.²³ Sedangkan Kreitner dan Kinicki, berpandangan budaya organisasi adalah satu wujud anggapan yang dimiliki, diterima secara implisit oleh kelompok dan menentukan bagaimana kelompok tersebut rasakan, pikirkan, dan bereaksi terhadap lingkungannya yang beraneka ragam.²⁴

Budaya organisasi menurut Robbins, mengacu pada sistem makna bersama yang diselenggarakan oleh anggota yang membedakan organisasi dari organisasi lain. Berdasarkan definisi yang dikemukakan para ahli tersebut di atas, maka dapat disimpulkan, bahwa budaya organisasi merupakan pola dasar nilai-nilai, harapan, kebiasaan-kebiasaan dan keyakinan yang dimiliki bersama seluruh anggota organisasi sebagai pedoman dalam melaksanakan tugas untuk mencapai tujuan organisasi.²⁵

Jadi budaya organisasi yang benar-benar dikelola sebagai alat manajemen akan berpengaruh dan menjadi pendorong bagi karyawan untuk berperilaku positif, dedikatif, dan produktif. Nilai-nilai budaya organisasi itu tidak tampak, tetapi merupakan kekuatan yang mendorong perilaku untuk menghasilkan efisiensi dan efektifitas kerja. Budaya organisasi dapat menjadi salah satu cara yang paling penting untuk meningkatkan kinerja organisasi. Budaya Organisasi telah memainkan peran yang signifikan dalam mempengaruhi karyawan dan operasi organisasi. Ini mungkin tidak menjamin kesuksesan namun perusahaan dengan budaya yang kuat hampir selalu, melakukan lebih baik daripada pesaing mereka. Kenyataan

²²Arifuddin dan Sri Anik, *Analisis Pengaruh Komitmen Organisasi dan Keterlibatan Kerja Terhadap Hubungan Antara Etika Kerja Islam dengan Sikat Perubahan Organisasi, Simposium Nasional Akuntansi V.* (September 2002), hal. 47

²³Robert L. Mathis, and John H. Jackson, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerjemah: Diana Angelica, (Jakarta: Salemba Empat, 2006) hal. 46

²⁴Robert Kreitner & Angelo Kinicki, *Perilaku Organisasi*, Edisi Terjemahan, (Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2005), hal. 79

²⁵Stephen P. Robbins and Timothy, A.Judge, *Organizational behavior (twelfth edition)*. (New Jersey: Pearson, Prentice Hall, 2007), hal. 511

bahwa organisasi mungkin memiliki budaya yang kuat atau lemah mempengaruhi kemampuan mereka untuk melakukan strategis.²⁶

Robbins, menyebutkan ada tujuh karakteristik primer yang secara bersama-sama menangkap hakikat budaya organisasi. Ketujuh karakter tersebut yaitu: inovasi dan mengambil risiko, perhatian pada rincian, orientasi hasil, orientasi manusia, orientasi tim, agresivitas, dan stabilitas.²⁷

Menurut Robbins, budaya sebagai tatanan sistem yang terus dikembangkan, meliputi empat fungsi, yaitu: *Pertama*, budaya menciptakan pembedaan yang jelas antara organisasi yang satu dengan lainnya. *Kedua*, budaya memberikan identitas bagi anggota-anggota organisasi. *Ketiga*, budaya mendorong timbulnya komitmen pada sesuatu yang lebih luas daripada kepentingan pribadi seseorang. *Keempat*, budaya merupakan perekat sosial diantara sesama anggota organisasi.²⁸

4. Citra Perusahaan

Citra secara umum adalah suatu gambaran psikologis yang terbentuk dalam pikiran konsumen yang dihasilkan dari banyak rangsang yang berbeda-beda terhadap setiap inderanya. Pada penelitian yang dilakukan oleh Bloemer dan Ruyter, mengenai citra pada sebuah toko, dijelaskan bahwa citra sebenarnya adalah suatu persepsi yang kompleks dari pelanggan mengenai toko tersebut yang didasarkan pada beberapa atribut yang melekat padanya.²⁹ Pelanggan akan melakukan penilaian terhadap atribut tersebut dengan cara melihat, mendengar dan merasakan, kemudian hasil dari kegiatan tersebut akan dibandingkan dengan informasi yang telah diperoleh sebelumnya dari pelanggan yang lain untuk kemudian dijadikan dasar dalam melakukan evaluasi terhadap perusahaan tersebut.³⁰ Carmeli dan Tishler, menjelaskan bahwa citra merupakan salah satu bagian penting dalam

²⁶Muya James Ng'ang'a and Wesonga Justus Nyongesa, "The Impact of Organisational Culture on Performance of Educational Institutions", *International Journal of Business & Social Science*, 3, no. 8, (2012), hal. 211

²⁷Stephen P. Robbins and Timothy, A.Judge, hal. 512

²⁸Stephen P. Robbins, and Timothy, A.Judge, hal. 516

²⁹Josee Bloemer, Ko de Ruyter and Pascal Peeters, (1998), "Investigating Drivers of Bank Loyalty : The Complex Relationship Between Image, Service, Quality and Satisfaction", *International Journal of Bank Marketing*, Vol.16, No.7

³⁰Nick Bontis and Lorne D. Booker (2007), "The mediating effect of orgnizational reputation on customer loyalty and service recomendation in banking industry", *Management Decion*, Vol. 45, No. 9 p. 1426-1445.

menghadapi persaingan dalam lingkungan usaha.³¹

Citra (*image*) adalah apa yang dipikirkan konsumen tentang suatu produk. Termasuk didalamnya adalah persepsi dan sikap yang didasarkan pada reaksi dan rangsangan yang berkaitan dengan perusahaan yang diterima melalui kelima indera. Bagi sebuah perusahaan, image atau citra yang baik mutlak diperlukan. Sedemikian penting arti dari citra (*image*) itu sendiri sehingga perusahaan bersedia mengeluarkan biaya dan tenaga ekstra untuk meraihnya. Citra (*image*) merupakan seperangkat keyakinan, ide, dan pesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek.³² Citra adalah tujuan utama dan sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai *public relations*. Meskipun demikian pengertian citra itu sendiri abstrak (*intangible*) dan tidak dapat diukur.

Citra perusahaan menjadi salah satu pegangan bagi publik khususnya pelanggan dalam mengambil keputusan seperti keputusan untuk membeli suatu barang, menentukan tempat untuk berkunjung, keputusan untuk mengkonsumsi suatu produk, dan lain-lain. Citra yang baik akan menimbulkan dampak positif bagi perusahaan, sedangkan citra yang buruk melahirkan dampak negatif dan melemahkan kemampuan perusahaan dalam persaingan.

Menurut Prawitra Teddy Sutisna bahwa pentingnya citra perusahaan yaitu sebagai berikut:

1. Citra positif memberikan kemudahan perusahaan untuk berkomunikasi dan mencapai tujuan secara efektif sedangkan citra negatif sebaliknya.
2. Sebagai penyaring yang dapat memberi pengaruh persepsi terhadap kegiatan perusahaan. Citra positif menjadi pelindung terhadap kesalahan kecil, kualitas teknis atau fungsional. Sedangkan citra negatif dapat memperbesar kesalahan tersebut.
3. Sebagai fungsi dari pengalaman dan harapan konsumen atas kualitas pelayanan perusahaan.
4. Mempunyai pengaruh penting terhadap manajemen atau dampak internal.

Citra adalah persepsi atau cara pandang dari nasabah kepada pihak perusahaan yang berdasarkan atas atribut-atribut yang melekat pada perusahaan tersebut. Citra meliputi: (1) kemampuan menunjukkan kemapanan, yang diukur dari penilaian nasabah terhadap perusahaan akan kemapanan perusahaan tersebut untuk terus bertahan di waktu yang

³¹Abraham Carmelia and Asher Tishlerb, (2004), "Resources, Capabilities, and the Performance of Industrial Firms: A Multivariate Analysis", *Managerial and Decision Economics*, Vol. 25, p. 299–315

³² Sutisna, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Edisi Kedua. Jilid Pertama. Bandung: Remaja Posdaya, 2001), hal. 33

akan dating, (2) reputasi positif menunjukkan reputasi positif, yang diukur dari pandangan nasabah terhadap perusahaan tersebut dan apabila dibandingkan dengan perusahaan lain yang sejenis dan (3) dikenal luas menunjukkan persepsi para nasabah, baik tentang sejauh mana nama bank tersebut sudah dikenal oleh masyarakat luas.³³

Sebuah lembaga perbankan akan dianggap berhasil dalam membangun citra banknya apabila berhasil untuk menciptakan atau membangun suatu hal yang menyenangkan dan dapat berhasil untuk menarik minat nasabah, baik itu nasabah baru maupun nasabah yang telah ada. Nasabah akan cenderung mendatangi atau akan menjadi bagian dari perusahaan (bank) tersebut apabila telah memiliki gambaran tentang apa yang akan dialami dan rasakan dengan berdasarkan pada pengalaman-pengalaman transaksi atau informasi sebelumnya dari bank-bank pesaing atau menurut cerita dari nasabah lain.³⁴ Hal tersebut menunjukkan bahwa informasi yang diperoleh dari nasabah lama bisa dijadikan bahan evaluasi atas citra suatu bank bagi nasabah untuk bisa digabungkan dengan pengalamannya sendiri yang dialaminya untuk kemudian menentukan penilaiannya sendiri terhadap citra suatu bank. Nasabah tidak mengalami secara langsung biasanya akan mendapatkan informasi dari iklan di media atau dari cerita orang lain.³⁵

Citra suatu bank bisa berasal dari nama perusahaan, bentuk bangunan kantornya, variasi produk dan layanan serta kesan akan kualitas dari karyawannya dalam menjalin hubungan dengan nasabah, dengan adanya hal-hal tersebut maka dengan sendirinya akan terbentuk citra dari sebuah bank, apabila cara tersebut berdampak positif maka bank akan diuntungkan dengan tumbuhnya citra positif dari nasabah yang bisa berakibat tumbuhnya loyalitas dari nasabah tersebut.³⁶ Citra perusahaan yang kurang jelas dan nyata mempengaruhi sikap karyawan terhadap perusahaan.³⁷ Dengan demikian hal ini juga

³³ Nick Bontis and Lorne D. Booker. 2007. The mediating effect of orgnizational reputation on customer loyalty and service recomendation in banking industry. *Management Decion*. Vol. 45, No. 9 p. 1426-1445

³⁴Nick. Bontis and Lorne D. Booker (2007), “*The mediating effect of orgnizational reputation on customer loyalty and service recomendation in banking industry*“, *Management Decion*, Vol. 45, No. 9 p. 1426-1445

³⁵Ali Turkyilmaz and Coskun Ozkan (2007), “*Development of a customer satisfaction index model*“, *Industrial Management & Data Systems*, Vol. 107 No. 5 p. 627-687

³⁶Oyvind Helgesen and Erik Nettet (2007), “*Images, satisfaction and antecedents: drivers of student loyalty? A case study of a Norwegian University College*“, *Corporate Reputation Review*, Vol. 10 No. 1 p. 38-59

³⁷ Prawitra Teddy Sutisna, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006), hlm. 332.

dapat menimbulkan ketenangan dan kepuasan tersendiri bagi karyawan dalam bekerja.

C. HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dapat diketahui ada tidaknya pengaruh variable independen terhadap variabel dependen. Pada penelitian ini terdapat dua persamaan regresi berganda. Persamaan 1 digunakan untuk menganalisis ada atau tidaknya pengaruh etika kerja Islam, Budaya organisasi, dan citra perusahaan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. cabang Gorontalo. Sedangkan persamaan 2 digunakan untuk menganalisis ada atau tidaknya pengaruh etika kerja Islam, Budaya organisasi, dan citra perusahaan secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. cabang Gorontalo

Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh etika kerja Islam (X1), Budaya organisasi (X2), dan citra perusahaan (X3) terhadap kepuasan kerja karyawan (Y), maka dilakukan analisis statistik yaitu analisis regresi berganda dengan jumlah responden 38 orang. Berikut ini adalah hasil output dari regresi linier berganda yang dapat dilihat pada tabel dibawah:

Tabel 4.17
Hasil Uji Regresi Berganda

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	17.622	4.172		4.224	.000		
etika	.276	.093	.330	2.962	.006	.887	1.127
budaya	.076	.036	.253	2.087	.044	.749	1.335
citra	.209	.049	.494	4.283	.000	.826	1.211

a. Dependent Variable: kepuasan

Sumber: Hasil Output SPSS 23.0

Berdasarkan hasil analisis regresi berganda pada tabel dibawah diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 17.622 + 0.276 X1 + 0.076 X2 + 0.209 X3$$

Persamaan diatas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Apabila etika kerja Islam (X1), budaya organisasi (X2), dan citra perusahaan (X3) bernilai konstan, maka kepuasan kerja (Y) akan berubah sebesar nilai konstanta, yaitu: 17.622
2. Apabila budaya organisasi (X2), dan citra perusahaan (X3) bernilai konstan dan etika kerja Islam (X1) mengalami kenaikan sebesar 1%, maka kepuasan kerja (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0.276, atau dapat dikatakan nilai Y akan berubah sebesar 0.276 setiap satu satuan X1.
3. Apabila etika kerja Islam (X1) dan citra perusahaan (X3) bernilai konstan dan budaya organisasi (X2) mengalami kenaikan sebesar 1%, maka kepuasan kerja (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0.076, atau dapat dikatakan nilai Y akan berubah sebesar 0.076 setiap satu satuan X1.
4. Apabila etika kerja Islam (X1) dan budaya organisasi (X2) bernilai konstan dan citra perusahaan (X3) mengalami kenaikan sebesar 1%, maka kepuasan kerja (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0.209, atau dapat dikatakan nilai Y akan berubah sebesar 0.209 setiap satu satuan X1.

Pada persamaan regresi berganda tersebut menunjukkan bahwa Etika kerja Islam adalah variabel yang lebih dominan mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan sebesar 0.276 dengan persentase sebesar 27,6%.

1. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Dari hasil pengujian koefisien determinasi yang telah dilakukan terhadap data yang ada, maka diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 4.18
Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.791 ^a	.626	.593	1.52864	.626	18.957	3	34	.000	1.448

a. Predictors: (Constant), citra, etika, budaya

b. Dependent Variable: kepuasan

Sumber: Hasil Output SPSS 23.0

Pada tabel Model Summary diperoleh nilai $r = 0.791$ adalah koefisien korelasi. Nilai ini berarti terdapat hubungan yang kuat antara variabel independen yaitu Etika kerja Islam (X1), Budaya Organisasi (X2), dan Citra Perusahaan (X3) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan kerja karyawan (Y). kemudian nilai $r^2 = 0.626$ adalah koefisien determinasi. Hal ini berarti variabel-variabel independen yaitu Etika kerja Islam, Budaya Organisasi, dan Citra Perusahaan mempengaruhi variabel dependen yaitu kepuasan kerja sebesar 62,6% dan selebihnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti sebesar 36,4%

2. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (t)

Uji t bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara parsial yang diberikan variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

Tabel 4.19
Hasil Uji Parsial (t)

Coefficients ^a								
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF	
1 (Constant)	17.622	4.172		4.224	.000			
etika	.276	.093	.330	2.962	.006	.887	1.127	
budaya	.076	.036	.253	2.087	.044	.749	1.335	
citra	.209	.049	.494	4.283	.000	.826	1.211	

a. Dependent Variable: kepuasan

Sumber: Hasil Output SPSS 23.0

Berdasarkan tabel 4.21 diatas, untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh variabel etika kerja Islam (X1) terhadap kepuasan kerja karyawan (Y). dari hasil pengujian dengan menggunakan SPSS 23.0, untuk variabel etika kerja Islam terhadap kepuasan kerja karyawan diperoleh nilai t hit sebesar 2.962 lebih besar dari t tabel 2,028 dengan tingkat signifikansi 0.006 lebih kecil dari 0.05 atau $0.006 < 0.05$, maka hal ini berarti etika kerja Islam secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

2. Pengaruh variabel budaya organisasi (X2) terhadap kepuasan kerja karyawan (Y). dari hasil pengujian dengan menggunakan SPSS 23.0, untuk variabel budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan diperoleh nilai t hit sebesar 2.087 lebih besar dari t tabel 2,028 dengan tingkat signifikansi 0.044 lebih kecil dari 0.05 atau $0.044 < 0.05$, maka hal ini berarti budaya organisasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.
3. Pengaruh variabel Citra Perusahaan (X3) terhadap kepuasan kerja karyawan (Y). dari hasil pengujian dengan menggunakan SPSS 23.0, untuk variabel citra perusahaan terhadap kepuasan kerja karyawan diperoleh nilai t hit sebesar 4.283 lebih besar dari t tabel 2,028 dengan tingkat signifikansi 0.000 lebih kecil dari 0.05 atau $0.000 < 0.05$, maka hal ini berarti citra perusahaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

b. Uji Simultan (F)

Berikut ini tabel dari hasil uji F terhadap hubungan tingkat pengaruh antara variabel:

Tabel 4.20
Hasil Uji Simultan (F)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	132.893	3	44.298	18.957	.000 ^b
Residual	79.449	34	2.337		
Total	212.342	37			

a. Dependent Variable: kepuasan

b. Predictors: (Constant), citra, etika, budaya

Sumber: Hasil Output SPSS 23.0

Uji F dimaksudkan untuk menguji secara simultan variabel independen terhadap variabel dependennya, dari hasil pengujian diperoleh F hitung = 18.957 dengan tingkat signifikansi 0.000 dan F tabel 2.88 dengan tingkat signifikansi 5%, maka hal ini berarti F hitung lebih besar dari F tabel yaitu $18.957 > 2.88$ sehingga H_0 di tolak dan H_1 diterima. Dengan demikian secara simultan terdapat pengaruh secara signifikan antara etika kerja Islam (X1), budaya organisasi (X2) dan citra perusahaan (X3) terhadap kepuasan kerja karyawan (Y).

D. PEMBAHASAN

Disini difokuskan pada pembahasan hasil dari pengujian hipotesis, sebagai upaya untuk menjawab perumusan masalah penelitian. Hubungan antar variabel-variabel *independen* dan *dependen* dapat diketahui pada pembahasan berikut:

1. Etika Kerja Islam terhadap Kepuasan kerja

Dalam melakukan setiap pekerjaan, aspek etika merupakan hal mendasar yang harus selalu diperhatikan. Seperti bekerja dengan baik, didasari iman dan taqwa, sikap baik budi, jujur dan amanah, kuat, tidak menipu, tidak merampas, tidak mengabaikan sesuatu, tidak semena-mena (proporsional), ahli dan professional, serta tidak melakukan pekerjaan yang bertentangan dengan hukum Allah atau syariat Islam.³⁸

Etika dibutuhkan dalam bekerja ketika manusia mulai menyadari bahwa kemajuan dalam bidang bisnis telah menyebabkan manusia semakin tersisih dari nilai-nilai kemanusiaan (*humanistik*), dalam persaingan bisnis yang ketat perusahaan yang unggul bukan hanya perusahaan yang memiliki kriteria bisnis yang baik, melainkan juga perusahaan mempunyai etika bisnis yang baik.³⁹ Etika kerja merupakan acuan yang dipakai oleh suatu individu atau perusahaan sebagai pedoman dalam melaksanakan aktivitas bisnisnya, agar kegiatan yang mereka lakukan tidak merugikan individu atau lembaga yang lain.⁴⁰ Dan di dalam lembaga keuangan yang berbasis syariah acuan yang digunakan dalam menerapkan etika kerjanya adalah berdasarkan Al Qur'an dan Hadits.

Nilai-nilai etika bukan hanya mendorong seseorang karyawan untuk loyal kepada perusahaan, tapi lebih dari itu juga dapat meningkatkan kepuasan karyawan dalam bekerja. Karyawan yang memiliki etika yang tinggi akan memiliki kepedulian kepada perusahaan yang pada akhirnya akan timbul rasa ingin memiliki (*sense of belonging*) terhadap organisasinya. Nilai-nilai dalam etika kerja Islam mendorong untuk bekerja dengan sungguh-sungguh demi kemajuan organisasi.

Untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis dapat diamati hasil analisis uji regresi berganda pada tabel 4.19. Uji Parsial. Dari hasil pengujian variabel etika kerja Islam

³⁸*Etika-Kerja-Dalam-Islam*/spesialis-torchal.com, <http://www.Abiummusalmiyah>, (07 November 2015).

³⁹Redi Panuju, *Etika Bisnis Tinjauan Empiris dan Kiat Mengembangkan Bisnis Sehat* (Jakarta: Grasindo, 1995), hal. 7.

⁴⁰Bambang Rudito dan Melia Famiola, *Etika Bisnis & Tanggung Jawab Sosial Perusahaan di Indonesia* (Bandung: Rekayasa Sains, 2007), hal. 6.

(X1) terhadap kepuasan kerja karyawan (Y) diperoleh nilai t hit sebesar 2.962 lebih besar dari t tabel 2,028 dengan tingkat signifikansi 0.006 lebih kecil dari 0.05 atau $0.006 < 0.05$, maka hal ini menunjukkan bahwa etika kerja Islam berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal ini mengisyaratkan bahwa etika kerja Islam merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam menentukan tinggi rendahnya kepuasan kerja karyawan. Semakin baik etika kerja Islam yang dimiliki karyawan maka semakin baik pula kepuasan kerja karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. cabang Gorontalo. Sebaliknya jika etika kerja karyawan tidak baik, kepuasan kerja juga cenderung tidak baik.

Karyawan harus memiliki komitmen terhadap agamanya, memiliki motivasi untuk menjalankan kewajiban-kewajiban Allah, seperti bersungguh-sungguh dalam bekerja dan selalu memperbaiki muamalahnya. Disamping itu, mereka harus mengembangkan etika yang berhubungan dengan masalah kerja sehingga menjadi suatu tradisi kerja yang didasarkan pada prinsip-prinsip agama.

2. Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja

Budaya memberikan identitas bagi para anggota organisasi dan membangkitkan komitmen terhadap keyakinan dan nilai yang lebih besar dari dirinya sendiri. Meskipun ide-ide ini telah menjadi bagian budaya itu sendiri yang bisa datang di manapun organisasi itu berada. Suatu organisasi budaya berfungsi untuk menghubungkan para anggotanya sehingga mereka tahu bagaimana berinteraksi satu sama lain.

Budaya organisasi merupakan sebagai suatu pola dari asumsi-asumsi dasar yang ditemukan, diciptakan atau dikembangkan oleh suatu kelompok tertentu dengan maksud agar organisasi bisa mengatasi, menanggulangi permasalahan yang timbul akibat adaptasi eksternal dan integritas internal yang sudah berjalan dengan cukup baik sehingga perlu diajarkan dan diterapkan kepada anggota-anggota baru sebagai cara yang benar untuk memahami, memikirkan dan merasakan berteman dengan mereka-mereka tersebut⁴¹ Setiap individu yang tergabung di dalam sebuah organisasi memiliki budaya yang berbeda, disebabkan mereka memiliki latar belakang budaya yang berbeda, namun semua perbedaan itu akan dilebur menjadi satu di dalam sebuah budaya yaitu budaya organisasi, untuk menjadi sebuah kelompok yang bekerjasama dalam mencapai tujuan organisasi

⁴¹Andreas Lako. *Kepemimpinan dan Kinerja Organisasi Isu Teori dan Solusi* (Yogyakarta: Amara Books, 2004), hal. 67.

sebagaimana yang telah disepakati bersama sebelumnya, tetapi dalam proses tersebut tidak tertutup kemungkinan ada individu yang bisa menerima dan juga yang tidak bisa menerimanya, yang mungkin bertentangan dengan budaya yang dimilikinya.

Untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis dapat diamati dari hasil analisis regresi berganda pada tabel 4.19 Uji Parsial. Dari hasil pengujian variabel budaya organisasi (X2) terhadap kepuasan kerja karyawan diperoleh nilai t hit sebesar 2.087 lebih besar dari t tabel 2,028 dengan tingkat signifikansi 0.044 lebih kecil dari 0.05 atau $0.044 < 0.05$, maka hal ini menunjukkan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal ini mengisyaratkan bahwa budaya organisasi merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam menentukan tinggi rendahnya kepuasan kerja karyawan. Semakin baik budaya organisasi yang dimiliki karyawan maka semakin baik pula kepuasan kerja karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. cabang Gorontalo. Sebaliknya jika budaya organisasi karyawan tidak baik, kepuasan kerja juga cenderung tidak baik.

3. Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Kerja

Citra perusahaan berhubungan dengan fisik dan atribut yang berkaitan dengan perusahaan seperti nama, bangunan, produk atau jasa, untuk mempengaruhi kualitas yang dikomunikasikan oleh setiap orang supaya tertarik dengan perusahaan. Citra atau image menggambarkan keseluruhan kesan yang dibuat publik tentang perusahaan dan produknya. Jadi citra (image) dipengaruhi oleh banyak faktor di luar kontrol perusahaan.

Bagi perusahaan citra merupakan persepsi masyarakat terhadap jati diri perusahaan. Persepsi ini didasarkan tentang apa yang masyarakat ketahui pada perusahaan tersebut, oleh sebab itu perusahaan yang sama belum tentu memiliki citra yang sama pula di mata konsumen, citra perusahaan adalah pegangan penting bagi konsumen untuk mengambil keputusan pembelian, apabila konsumen menilai perusahaan mempunyai citra yang baik di mata konsumen akan berdampak positif bagi perusahaan tersebut, dan apabila citra perusahaan buruk akan melahirkan dampak negatif bagi perusahaan.

Untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis dapat diamati dari hasil analisis regresi berganda pada tabel 4.19 Uji Parsial. Dari hasil pengujian variabel citra Perusahaan (X3) terhadap kepuasan kerja karyawan (Y) diperoleh nilai t hit sebesar 4.283 lebih besar dari t tabel 2,028 dengan tingkat signifikansi 0.000 lebih kecil dari 0.05 atau $0.000 < 0.05$, maka hal ini berarti citra perusahaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja

karyawan. Hal ini mengisyaratkan bahwa citra perusahaan merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam menentukan tinggi rendahnya kepuasan kerja karyawan. Semakin baik citra perusahaan maka semakin baik pula kepuasan kerja karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. cabang Gorontalo. Sebaliknya jika citra perusahaan tidak baik, kepuasan kerja juga cenderung tidak baik.

4. Etika kerja Islam, Budaya organisasi, dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Robbins & Judge (2008) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan-perasaan positif tentang pekerjaannya, sementara karyawan yang tidak puas memiliki perasaan-perasaan negatif tentang pekerjaannya

Kepuasan kerja dapat terbentuk/tercipta disebabkan adanya faktor-faktor yang mempengaruhinya. Menurut Ardana, faktor-faktor tersebut diantaranya: Kompensasi, promosi jabatan, pekerjaan itu sendiri, lingkungan fisik, lingkungan non fisik dan supervisi.⁴² Adapun factor yang mempengaruhi kepuasan kerja pada penelitian ini adalah etika kerja Islam, budaya organisasi dan citra perusahaan.

Untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis dapat diamati dari hasil analisis regresi berganda pada tabel 4.20 Uji Simultan (F). Dari hasil pengujian variabel dependen etika kerja Islam (X1), budaya organisasi (X2) dan citra perusahaan (X3) terhadap variabel independen kepuasan kerja karyawan (Y) diperoleh F hitung = 18.957 dengan tingkat signifikansi 0.000 dan F tabel 2.88 dengan tingkat signifikansi 5%, maka hal ini berarti F hitung lebih besar dari F tabel yaitu $18.957 > 2.88$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian secara simultan terdapat pengaruh secara signifikan antara etika kerja Islam (X1), budaya organisasi (X2) dan citra perusahaan (X3) terhadap kepuasan kerja karyawan (Y). Hal ini mengisyaratkan bahwa gabungan dari ketiga variabel dependen sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, hal ini juga menunjukkan bahwa tinggi rendahnya kepuasan kerja karyawan tergantung pada tinggi dan rendahnya budaya organisasi, etika kerja Islam dan citra perusahaan ditengah masyarakat.

⁴² Ardana 2008, hal. 23

E. KESIMPULAN

Dari hasil analisis dan pembahasan maka dapat dibuat simpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis uji parsial (t) diperoleh t hitung untuk variabel etika kerja Islam diperoleh sebesar 2.962 lebih besar dari t tabel 2,028 dengan tingkat signifikansi 0.006 lebih kecil dari 0.05 atau $0.006 < 0.05$ untuk variabel etika kerja Islam, yang berarti bahwa **hipotesis 1** yang menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara Etika kerja Islam (X1) terhadap kepuasan kerja (Y) karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Gorontalo **diterima**.
2. Berdasarkan hasil analisis uji parsial (t) diperoleh t hitung untuk variabel Budaya Organisasi diperoleh sebesar 2.087 lebih besar dari t tabel 2,028 dengan tingkat signifikansi 0.044 lebih kecil dari 0.05 atau $0.044 < 0.05$, yang berarti bahwa **hipotesis 2** yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara budaya organisasi (X2) terhadap kepuasan kerja (Y). karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Gorontalo **diterima**.
3. Berdasarkan hasil analisis uji parsial (t) diperoleh t hitung untuk variabel citra perusahaan sebesar 4.283 lebih besar dari t tabel 2,028 dengan tingkat signifikansi 0.000 lebih kecil dari 0.05 atau $0.000 < 0.05$, yang berarti bahwa **hipotesis 3** yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara citra perusahaan (X3) terhadap Kepuasan Kerja (Y) karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Gorontalo **diterima**.
4. Berdasarkan hasil analisis uji simultan (F) diperoleh bahwa nilai F hitung = 18.957 dengan tingkat signifikansi 0.000 dan F tabel 2.88 dengan tingkat signifikansi 5%, maka hal ini berarti F hitung lebih besar dari F tabel yaitu $18.957 > 2.88$, maka hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternative diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi linier berganda tersebut adalah sangat signifikan. Ini berarti bahwa **hipotesis 4** yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara etika kerja Islam (X1), budaya organisasi (X2) dan citra perusahaan (X3) Secara Simultan terhadap kepuasan kerja (Y) Karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Gorontalo adalah **diterima**.

DAFTAR PUSTAKA

- Alimin, *Etika & Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, Yogyakarta: BPFE, 2004.
- Ardana, Komang. Et.al., *Prilaku Keorganisasian*, Edisi Pertama, Yogyakarta Graha Ilmu, 2008.
- Arifuddin dan Sri Anik, *Analisis Pengaruh Komitmen Organisasi dan Keterlibatan Kerja Terhadap Hubungan Antara Etika Kerja Islam dengan Sikap Perubahan Organisasi, Simposium Nasional Akuntansi V*. (September 2002)
- Badroen, Faisal, dkk, *Etika Bisnis Dalam Islam*, Jakarta: Kencana, 2006.
- Bloemer, Josee., Ko de Ruyter and Pascal Peeters, (1998), "Investigating Drivers of Bank Loyalty : The Complex Relationship Between Image, Service, Quality and Satisfaction", *International Journal of Bank Marketing*, Vol.16, No.7
- Bontis, Nick and Lorne D. Booker (2007), "*The mediating effect of orgnizational reputation on customer loyalty and service recomendation in banking industry*", *Management Decion*, Vol. 45, No. 9 p. 1426-1445
- Carmelia, Abraham and Asher Tishlerb, (2004), "Resources, Capabilities, and the Performance of Industrial Firms: A Multivariate Analysis ", *Managerial and Decision Economics*, Vol. 25, p. 299–315
- Darwish A. Yousef, (2016) *Islamic work ethic-A moderator between organizational commitment and job satisfaction in a cross cultural context*, *Jurnal Personal Review*, ISSN: 0048-3486, <http://www.emeraldinsight.com/doi/full/10.1108/00483480110380325>.
- Dewi, Sari Suasana, "*Analisis Pengaruh Etika Kerja Islam Terhadap Sikap Karyawan Bagian Akuntansi Dalam Perubahan Organisasi*", *Jurnal Skripsi*, 12 no. 1, (2008)
- Etika-Kerja-Dalam-Islam/spesialis-torchal.com*, <http://www.Abiummusalmiyah>, (07 November 2015).
- Handoko, Hani T., *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Yogjakarta: BPFE , 2001.
- Hasan, Ali, *Manajemen Bisnis Syari'ah Kaya di Dunia Terhormat di Akhirat*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- Helgesen, Oyvind and Erik Nettet (2007), "*Images, satisfaction and antecedents: drivers of student loyalty? A case study of a Norwegian University College*", *Corporate Reputation Review*, Vol. 10 No. 1 p. 38-59
- Kreitner, Robert & Kinicki, Angelo., *Perilaku Organisasi*, Edisi Terjemahan, Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2005.
- Kreitner, Robert dan Angelo Kinicki, *Perilaku Organisasi: Organizational Behavior*. Buku Kesatu. Edisi Kelima. (Jakarta: Salemba Empat, 2005).
- Lako, Andreas. *Kepemimpinan dan Kinerja Organisasi Isu Teori dan Solusi*, Yogyakarta: Amara Books, 2004.
- Mathis, Robert L. & John H. Jackson., *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kesepuluh. Alih Bahasa: Diana Angelica. Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2006.
- Mathis. Robert L., and John H. Jackson, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Penerjemah: Diana Angelica, Jakarta: Salemba Empat, 2006.

- Ng'ang'a, Muya James and Wesonga Justus Nyongesa, "The Impact of Organisational Culture on Performance of Educational Institutions", *International Journal of Business & Social Science*, 3, no. 8, (2012).
- Panuju, Redi, *Etika Bisnis Tinjauan Empiris dan Kiat Mengembangkan Bisnis Sehat*, Jakarta: PT Grasindo, 1995.
- Robbins, Stephen P. and Timothy, A.Judge, *Organizational behavior (twelfth edition)*. New Jersey: Pearson, Prentice Hall, 2007.
- Rudito, Bambang dan Melia Famiola, *Etika Bisnis & Tanggung Jawab Sosial Perusahaan di Indonesia*, Bandung: Rekayasa Sains, 2007.
- Setiyawan, Purnomo Budhi dan Waridin. (2006). "Pengaruh Disiplin Kerja Karyawan dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Di Divisi Radiologi RSUP Dokter Kariadi Semarang". *Jurnal Riset Bisnis Indonesia*. Vol. 2. No. 2. Juli, Unissula. Semarang.
- Sutisna, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Edisi Kedua. Jilid Pertama. Bandung: Remaja Posdaya, 2001.
- Sutisna, Prawitra Teddy, *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006.
- Swasto, Bambang, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: Universitas Brawijaya Press, 2011.
- Turkyilmaz, Ali and Coskun Ozkan (2007), "Development of a customer satisfaction index model", *Industrial Management & Data Systems*, Vol. 107 No. 5 p. 627-687